



PLANO DE AÇÃO ANUAL

2023/2024

OUVIDORIA

ZELAR ● CONSTRUIR ● PLANTAR ● FLORIR

Novacap cuidando de Brasília

2023



DIRETORIA EXECUTIVA DA NOVACAP

FERNANDO RODRIGUES FERREIRA LEITE
Diretor-Presidente

ANDRÉ LUIZ OLIVEIRA VAZ
Diretor de Urbanização

RUBENS DE OLIVEIRA PIMENTEL JÚNIOR
Diretor de Edificações

FRANCISCO JOSÉ DA COSTA
Diretor Financeiro

ELIE ISSA EL CHIDIAC
Diretor Administrativo

KLEBER BORGES DE MOURA
Diretor Jurídico

EQUIPE DA OUVIDORIA DA NOVACAP

MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA
Ouvidora

EDSON SOARES COSTA
Supervisor

EQUIPE:

Cátia Angélica De Moraes

Fabiano Arsênio Soares

José Alves Cardozo

Leila Maria Vieira da Costa

Rosana da Silva Carvalho

Solange Andréa Souza Uchôa

Suzi Rose Alves de Oliveira

Sumário

APRESENTAÇÃO	04-05
ORGANOGRAMA	05
NOVACAP.....	06
OUVIDORIA.....	06-07
<i>Premiação.....</i>	08
CAPITAL HUMANO	09
CANAIS DE ATENDIMENTO	09
DIAGNÓSTICO.....	10
<i>Total de manifestações.....</i>	10
<i>Indicadores</i>	10
<i>Canais de Atendimento.....</i>	11-12
<i>Tipologia.....</i>	12-13
<i>Assuntos Recorrentes.....</i>	13
<i>Matriz de Análise.....</i>	14
<i>Análise SWOT.....</i>	15-16
<i>Matriz de Risco.....</i>	17
Projetos para 2023.....	18
<i>I- Implantação de Pós-Atendimento.....</i>	18-19
<i>II- Implantação BUSINESS INTELLIGENCE- BI DASHBOARDS.....</i>	19-20
ATIVIDADES E AÇÕES EXTRA PROJETOS PARA 2023.....	21
REFERÊNCIAS.....	22

Apresentação

Neste documento, apresentamos o Plano de Ação da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP, para o exercício de 2023, em cumprimento ao previsto na Instrução Normativa n.º 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal (CGDF), que normatiza os procedimentos dos serviços de ouvidoria, tratados na Lei n.º 4.896/2012 e o Regimento interno da NOVACAP.

Lei n.º 4.896/2012, compete as unidades seccionais:

Art. 9º Compete às unidades seccionais:

- I – Facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – Atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – Registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV – Responder às manifestações recebidas;
- V – Encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – Participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VII – Prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII – Manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – Encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

Regimento interno da NOVACAP, compete a Ouvidoria:

- I - Facilitar o acesso do cidadão aos serviços da NOVACAP;
- II - Receber, analisar, processar e encaminhar às diversas unidades orgânicas, sugestões e opiniões, com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados pela Companhia;
- III - Apurar denúncias ou reclamações, estabelecendo e acompanhando o cumprimento dos prazos e a celeridade no processo de elucidação;
- IV - Sugerir ações que visem aprimoramento e otimização administrativa;

V – Manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades; e

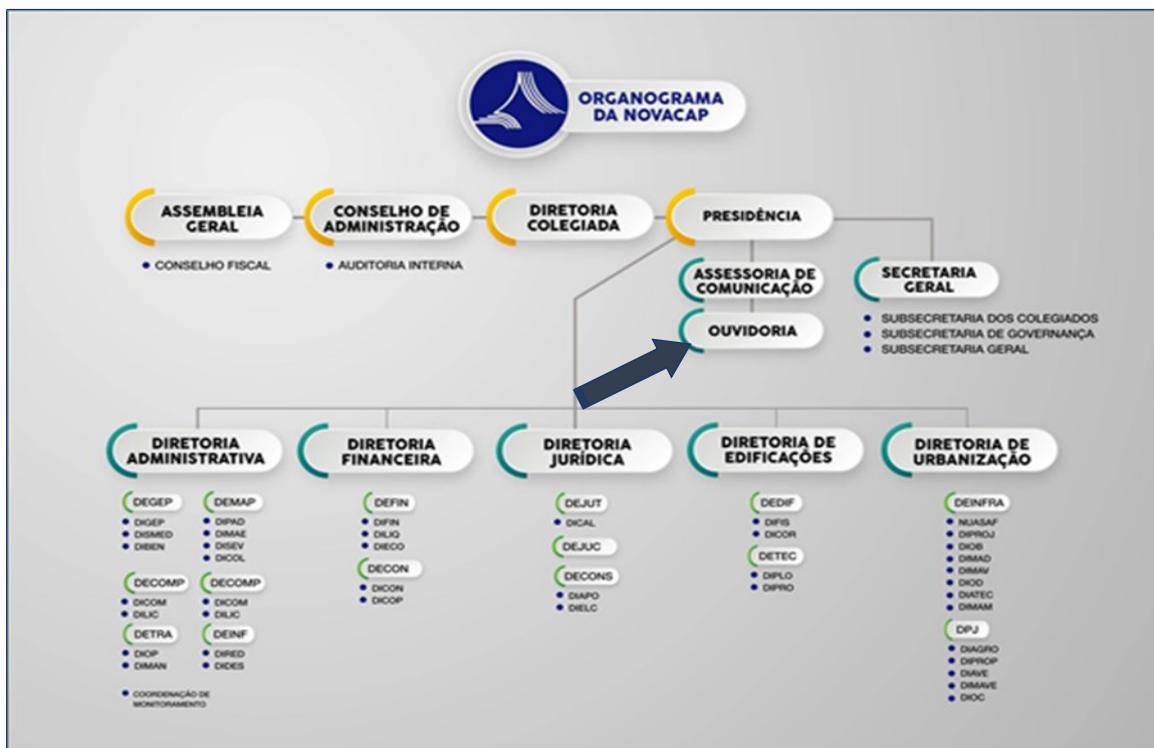
VI - Desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas em sua área de atuação.

Competências da NOVACAP:

A Ouvidoria da NOVACAP é uma unidade orgânica de assessoramento direto à Presidência da Companhia, que trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvem sua área de competência, como poda ou erradicação de árvore, roçagem de mato, tapa buracos, limpeza de bocas de lobo e solicitação de outros serviços de engenharia.

Este Plano foi inspirado no Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019 - 2023 e Plano Plurianual do DF – PPA 2020 - 2023.

Organograma



NOVACAP

A Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP, foi criada por meio da Lei 2.874, de 19 de setembro de 1956, pelo então presidente do Brasil, Juscelino Kubitschek de Oliveira, com a finalidade única de gerenciar e coordenar a construção da nova Capital do Brasil.

Por ser uma empresa do Governo do Distrito Federal, a NOVACAP é o principal braço executor das obras de interesse do Estado, e sua vinculação é direta com a Secretaria de Estado de Obras.

O objeto social da Companhia é a execução de obras e serviços de urbanização e construção civil de interesse do Distrito Federal e a satisfação do interesse público, diretamente, ou por contrato com entidades públicas, ou privadas. Como função social da Companhia, destaca-se o atendimento à população, com vistas ao alcance do bem-estar coletivo.

A NOVACAP é regida por suas Normas internas, pela Lei n.º 13.303, de 30 de junho de 2016, pelo Decreto Distrital n.º 37.967, de 20 de janeiro de 2017, e, nos termos deste, pela Lei n.º 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e, ainda, pelas deliberações da Comissão de Valores Mobiliários.

OUIDORIA

A Ouvidoria da NOVACAP é uma Unidade especial que tem como objetivo facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, atuando nas questões que dizem respeito à sua área de atuação, como poda ou erradicação de árvore, roçagem de mato, tapa buracos, limpeza de bocas de lobo e solicitação de outros serviços de engenharia.

Hoje a Ouvidoria conta com uma nova plataforma do GDF, o Participa DF, que serve para atender as necessidades do cidadão. Nela podem ser efetuados registros de Ouvidoria e também pedidos de acesso à informação para o Governo do Distrito Federal.

A importância da Ouvidoria para a sociedade é representar os interesses do cidadão na empresa, analisando e encaminhando suas demandas para os

setores de serviços, procurando oferecer um atendimento respeitoso, considerando os direitos do cidadão enquanto usuário dos serviços públicos e para quem tudo converge.

Na perspectiva, em que todos os esforços convergem em benefício do cidadão, esta Ouvidoria trabalha, na intenção de zelar pela qualidade dos seus serviços, prestados.

Destacamos que no ano de 2022, implementamos uma iniciativa com tema acessibilidade, um projeto voltado exclusivamente ao cidadão (interno ou externo), que busca um atendimento presencial. Portanto, acessibilidade do ponto de vista da Ouvidoria da NOVACAP é de extrema relevância, pois, concedendo inclusão social aos servidores, usuários e demais colaboradores com deficiência ou algum tipo de redução de mobilidade, estamos facultando a esse cidadão, o direito de exercer, integralmente, sua cidadania por meio de acesso fácil e igualitário aos serviços da Ouvidoria.

A iniciativa culminou na participação desta seccional, no 7º Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria Pública, promovido pela OCGDF, sagrando-se vencedora da Premiação que abaixo destacamos, realçamos também, um trecho do discurso da Ouvidora da NOVACAP, ao receber a premiação:

“Esta premiação tem um grande significado para nossa Ouvidoria e muito mais para nossa empresa, NOVACAP. Significa que estamos deixando de lado nossas limitações, comodismos, prostração, inércia e avançando para outro olhar, principalmente um olhar de compromisso com a própria empresa e com o cidadão que encontra na Ouvidoria um ponto de apoio para seus anseios.

E ainda cada vez mais fazer a diferença, com mais respeito, dedicação e melhoria na qualidade de atendimento ao cidadão, e, nesse fazer diferente é que fomos agraciados com essa importante premiação. Agradeço ao apoio de Senhor Diretor-Presidente; Diretor de Urbanização e sua equipe e a Prefeitura que desempenhou um papel de extrema importância, para a Ouvidoria que somos hoje, e muito mais temos a fazer pela Ouvidoria, por nós e por nossa cidade”.

(Maria do Socorro Ferreira da Silva. Chefe da Ouvidoria da NOVACAP)

Premiação



PREMIAÇÃO

7ª edição do Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública

A Ouvidoria da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP, participou da 7ª edição do Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria do DF, realizado pela Ouvidoria-Geral do DF (OGDF), da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), sendo agraciada como uma das vencedoras, pela iniciativa: **ACESSIBILIDADE, MAIS QUE UM DIREITO, UMA QUESTÃO DE AMOR.**



Fig. 1 - Prêmio conferido à Ouvidoria da NOVACAP, pelo Projeto: **ACESSIBILIDADE, MAIS QUE UM DIREITO, UMA QUESTÃO DE AMOR.** - (foto arquivo pessoal)



Fig. 2 - Equipe OCCDF
(<https://ouvidoria.df.gov.br/concurso-melhores-praticas-em-ouvidoria-do-df/>)



Fig. 3 - Equipe NOVACAP: Maria do Socorro Ferreira da Silva (Ouvidora), Fernando Rodrigues Ferreira Leite (Diretor-Presidente) e Cleusa Francisca Ramos Campos (Secretária-Geral) - (foto arquivo pessoal)



Capital humano



*Um menor aprendiz por período.

*Dois estagiários no período da tarde.

Canais de atendimento ao público



TELEFONE 162

Segunda a sexta-feira - 7h as 21h.
Sábado, domingo e feriados - 8h as 18h.

SISTEMA PARTICIPA-DF

Acesso 24 horas pelo
www.participa.df.gov.br, para registro de manifestações.

PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira - 8h as 12h e das 13h as 17h.
NOVACAP - Setor de Áreas Públicas -
Lote B - CEP: 71.215-000 Brasília - DF

SITES

<http://www.participa.df.gov.br>
<https://www.novacap.df.gov.br/ouvidoria/>

CARTA DE SERVIÇOS

<https://www.novacap.df.gov.br/categoria/carta-de-servicos/>

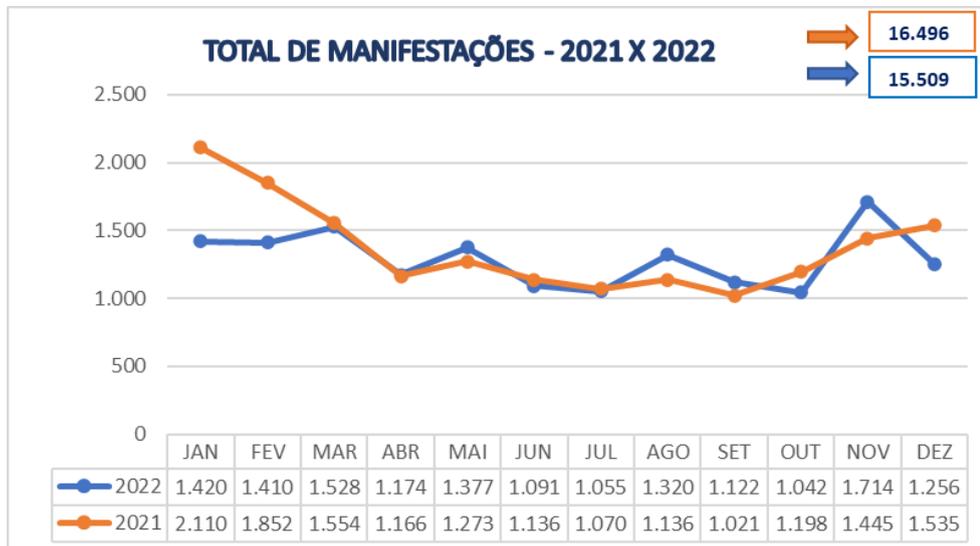
QR CODE



Diagnóstico

▪ Total de manifestações

Gráfico 1



A Ouvidoria da NOVACAP registrou 15.509 manifestações no final de 2022, contra 16.496 do ano anterior, o que representou uma diminuição de 987. Isso se deve ao aumento de trabalhos preventivos da NOVACAP, além de termos tido um ano atípico, com a Copa do Mundo, as eleições, etc. Já em 2021, o cidadão ainda estava em um certo isolamento devido à pandemia e, conseqüentemente, estava mais atento aos problemas ou mais propenso a registrar suas demandas.

▪ Indicadores

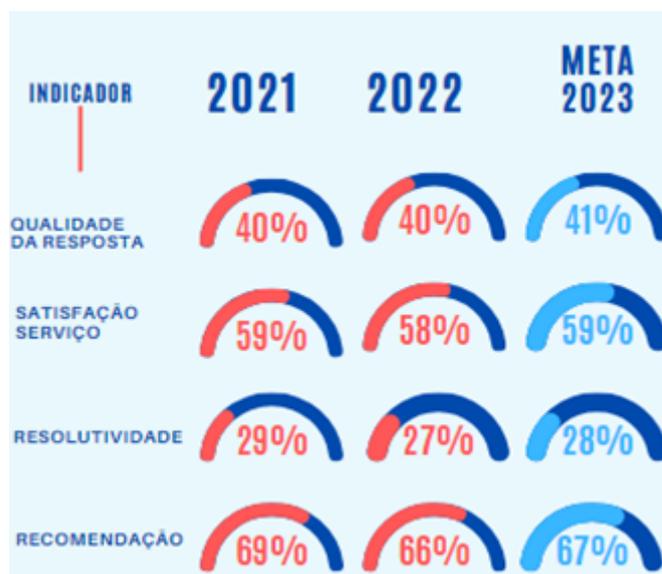


Gráfico 2



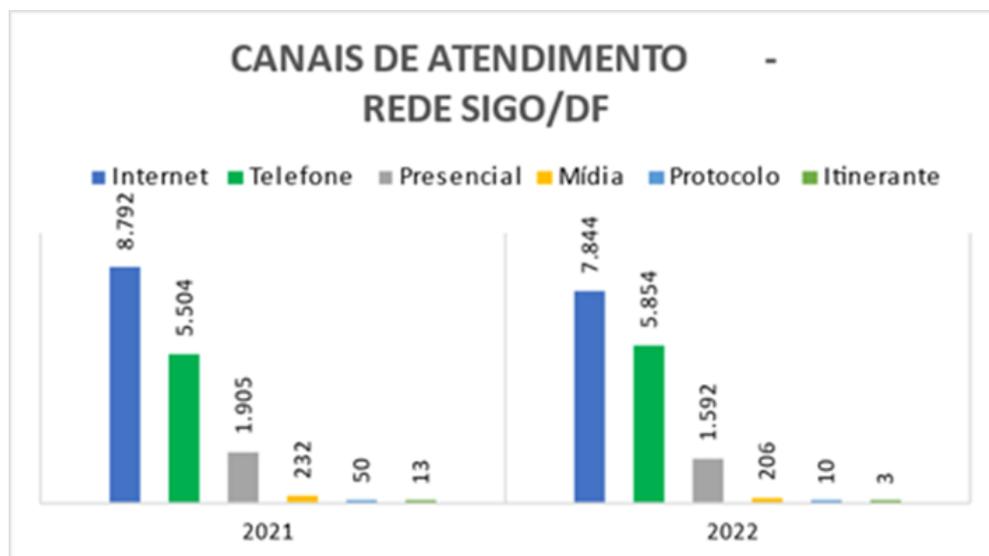
O gráfico 2, acima, é composto dos Indicadores de performances, com Informações comparativas, interativas e em tempo real, extraídas do <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>, dos indicadores relativos à pesquisa de satisfação automática da Rede SIGO-DF, além de conter as metas estipuladas para 2023.

A OGDF estabeleceu metas para 2022, que a Ouvidoria da NOVACAP não conseguiu alcançar por fatores nas áreas executoras e na execução do serviço, levando à insatisfação do cidadão e à avaliação negativa. Outro motivo é que ainda não temos o projeto de pós-atendimento, que também incentivaria o cidadão a responder à pesquisa de satisfação, para podermos medir o serviço e aumentar o índice de resolutividade.

Esse ano o indicador em destaque é a Qualidade de Resposta, pois, por meio desse indicador é possível melhorar a resposta do cidadão.

▪ Canais de Atendimento

Gráfico 3



É importante ressaltar, que hoje o cidadão pode contar com uma rede de atendimento SIGO/DF, que oferece suporte por meio de diversos canais, a fim de que possa fazer o registro de suas demandas, seja pela Central 162, presencialmente, ou pelo site www.participa.df.gov.br, que até o ano de 2022 era (www.ouv.df.gov.br).

No gráfico acima, temos o comparativo anual do registro de demandas, com suas variações quantitativas, pelos canais de atendimentos da Rede SIGO/DF.

▪ Tipologia



Gráfico 4

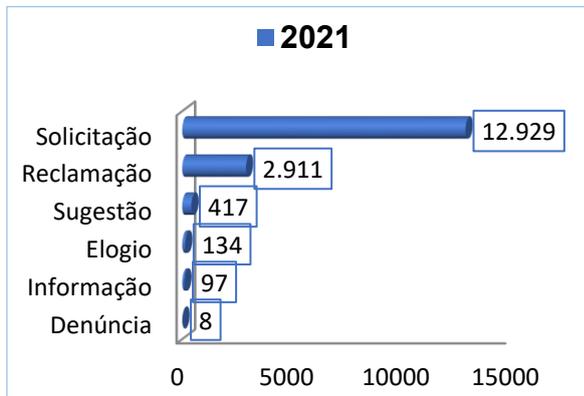
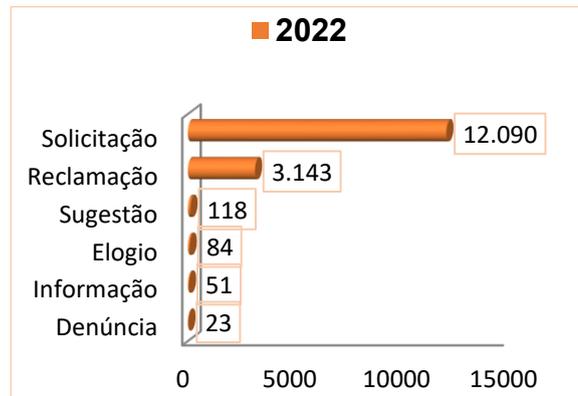


Gráfico 5



Ao observarmos os gráficos 4 e 5, acima, constatamos que as manifestações por solicitação, se sobressaem em relação as outras tipologias, repetindo o que ocorreu em 2021, contudo, houve aumento no número de reclamações e denúncias.

O fato de o número de solicitação ter tido uma pequena redução, leva-se em conta, também, à redução total do número de demandas de 2022 em relação à 2021.

Considerando que, no período chuvoso no DF, o volume de chuva ultrapassou o esperado, isso pode ter motivado o aumento de reclamações, visto

que, os serviços executados pela NOVACAP, como: poda de árvores, limpeza de bueiro, roçagem e outros, contam com uma equipe reduzida, frente aos números de demandas, causando descontentamento por parte do cidadão que não tem o serviço realizado com a agilidade que ele gostaria.

- **Assuntos Recorrentes**

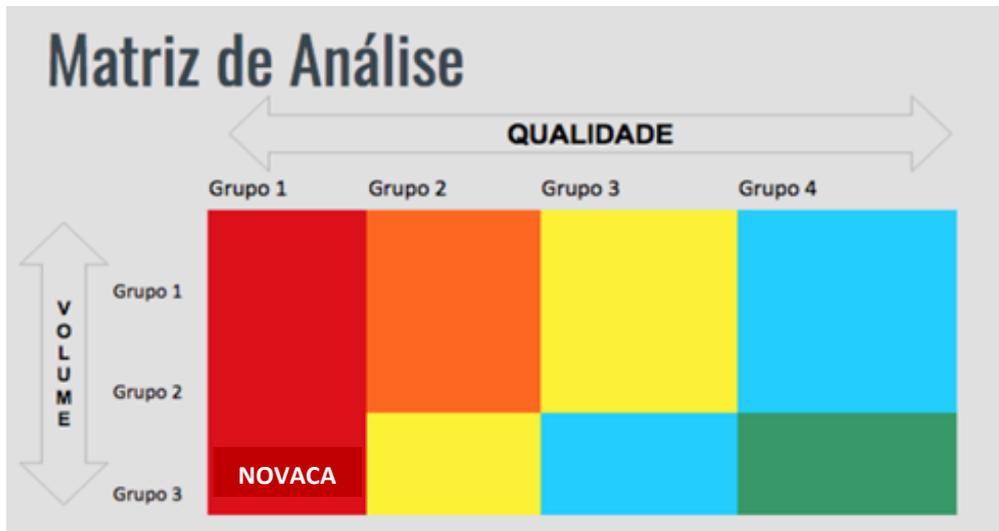
Gráfico 6



O Gráfico 6, acima, retrata os assuntos recorrentes na Ouvidoria, em 2021 comparado à 2022, que envolvem a área de competência da NOVACAP, quais sejam, podas de árvore em área pública; corte total de árvore-erradicação; roçagem de mato e capim; coleta de galhos e troncos de árvores; limpeza de bueiro e boca de lobo:

Comparando os assuntos mais solicitados de 2022 e o ano anterior, tapa buraco em vias públicas e coletas de galhos e troncos de árvores, se destacaram pelo maior número de demandas, devido ao volume de chuvas ter sido maior. Por outro lado, roçagem de mato, corte e poda de árvores, tiveram uma diminuição no índice de demandas, levando a crer que as ações de trabalho preventivo da NOVACAP, um trabalho conjunto com as Administrações Regionais (NOVACAP fornecendo a massa asfáltica), culminou nessa diminuição.

▪ Matriz de Análise



Ao analisarmos a dimensão do VOLUME de demandas X dimensão da QUALIDADE, da Ouvidoria da NOVACAP em 2022, temos a seguinte situação:

VOLUME - GRUPO 3 - (Total de 15.509 demandas em 2022).

QUALIDADE - GRUPO 1 - (4 indicadores abaixo da Meta SIGO para 2022).

A Matriz de Análise, é uma importante ferramenta que auxilia no planejamento, através dele, podemos precisar em que grupo fomos categorizados e onde precisamos melhorar. Ao analisarmos a dimensão do VOLUME de demandas X dimensão da QUALIDADE, da Ouvidoria da NOVACAP em 2022, identificamos que nos encontramos no grupo 3, quanto ao volume e no grupo 1 quanto a qualidade. Essas informações foram originadas via *Google Forms*, conforme o link: <https://forms.gle/8NoRK8wAzvJFh9WT8>.

Para 2023, além de estarmos focados na melhoria dos indicadores, a Ouvidoria da NOVACAP, pretende concluir os desafios lançados nos projetos do ano de 2022, bem como lançar novos desafios e ações, conforme apresentado nos projetos deste Plano de Ação Anual para 2023. Além das principais dificuldades estarem listadas na Análise SWOT e mapeadas na Matriz de Riscos que a seguir apresentamos.

Análise SWOT

AMBIENTE INTERNO	
Forças	
<ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria instituída por norma específica: Instrução Normativa n.º 01/2017-CGDF, Lei n.º 4.896/2012 e Decreto n.º 36.462/2015; • Equipe composta por servidores efetivos (100%), conferindo estabilidade e continuidade dos projetos iniciados; • A Ouvidoria da NOVACAP utiliza todos os sistemas da rede SIGO gerido pela Ouvidoria Geral; • Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pelo Decreto n.º 36.419/2015; • Programa de Formação Continuada em Ouvidoria Pública, em parceria com a Escola de Governo - EGOV DF e/ou EAD/EGOV, com cursos e Certificados; • Diversificação nos canais de atendimento ao usuário: internet (www.participa.df.gov.br) disponível em todos os sites do GDF e Apps; telefone (162) e presencial, propiciando um acesso maior aos serviços de ouvidoria; • Emissão Trimestral de Relatórios Gerenciais para os Gestores, Sugerir ações que visem aprimoramento e otimização administrativa, caracterizando as demandas mais recorrentes, apresentando sugestões por recomendação da OCGDF, por meio da Nota Técnica N.º 22/2022 - CGDF/OGDF/CIGOUV/DIOUV, constante no processo n.º 00480-00001517/2022-66; • Transparência nas informações prestadas aos cidadãos. 	
AMBIENTE INTERNO	
Fraquezas	Considerações

Ausência de pós-atendimento junto ao cidadão, para verificar o motivo da insatisfação e incentivar aqueles que não responderam à pesquisa, que a faça.	Quantificar e aumentar o número de pesquisas de satisfação respondidas e, conseqüentemente, conhecer o real nível de satisfação do usuário, efetivando a implantação do pós-atendimento.
O assunto “Poda de árvores em áreas públicas” ficou, em 2022, entre o mais recorrente, atingindo 46,5% das “solicitações e reclamações”.	A fim de mitigar esse problema, seria um maior investimento em tecnologia, o que viabilizaria celeridade e otimização na prestação do serviço.
Ausência de ferramentas de Business Intelligence – Dashboards, na Ouvidorias na NOVACAP, para geração de relatórios internos.	Facilitar a visualização interna das informações geradas pelas Demandas de Ouvidoria e gerar Relatórios.
Ausência de um especialista em TI, na Equipe de Ouvidoria.	Esse especialista daria um suporte maior na avaliação do sistema usado pela Ouvidoria, bem como auxiliaria na coleta, configuração e análise de dados, a fim de buscar meios para auxiliar na agilidade das respostas aos cidadãos, na busca contínua da melhoria dos serviços e conseqüentemente, dos indicadores.
AMBIENTE EXTERNO	
Ameaças	Considerações
Restrições orçamentárias	A falta de recurso orçamentário impede que haja investimentos no setor, com propósito de melhorar o atendimento ao cidadão.

Matriz de Risco

Risco Médio	Considerações
Relevância nas demandas de ouvidorias, por consequência do baixo índice de resolutividade;	Torna-se necessário, por parte das áreas executoras, priorizar as demandas de Ouvidoria (Decreto n.º 39.723/2019).
A Ouvidoria tem sido notada na empresa com grau importância de relevância pelos gestores, entretanto, faz-se necessário a continuação desse processo de reconhecimento, bem como o estreitamento do trabalho de parceria junto as áreas técnicas, para um resultado mais eficaz no serviço de Ouvidoria.	A ouvidoria é uma fonte de informações para que as decisões sejam tomadas com alto grau de acertabilidade, pelos gestores, a fim da melhoria do serviço prestado. A ouvidoria precisa ter maior visibilidade na empresa, pois é justamente o setor que faz a ponte entre o Governo e o cidadão.
Embora haja formação continuada por parte da OCDF, ainda existe certa dificuldade no uso das ferramentas disponibilizadas, no dia a dia da gestão pública.	Necessidade de treinamento sobre Inteligência e Governança em Ouvidoria e Monitoramento de Desempenho de Ouvidoria, visando à capacitação dos ouvidores nas ferramentas de monitoramento (<i>Business Intelligence – BI no Participa DF</i>).

Projetos para 2023

Na sequência apresentamos, os projetos para o exercício de 2023, resultados de um processo de análise e discussão entre a equipe da Ouvidoria, a fim de atenuar os pontos sensíveis apresentados em nossa Análise SWOT, na Matriz de Risco e Matriz de Análise.

A realização destes projetos se dará pelos servidores da Ouvidoria da NOVACAP, sob coordenação da Chefe da Ouvidoria, com apoio dos Gestores da Companhia, em parceria com as demais áreas Técnicas, sempre sob supervisão e monitoramento da OGDF.

PROJETO I:

IMPLANTAÇÃO DE PÓS ATENDIMENTO	Objetivo:
	Melhorar a relação e/ou comunicação entre o órgão e a população
	Justificativa
	Considerando que muitas demandas atendidas, respondidas e resolvidas não possuem a pesquisa de satisfação respondida pelo cidadão
	Ações:
	1.Realizar contato telefônico com os cidadãos após resposta definitiva ou complementar;
	2.Verificar quantos cidadãos responderam a pesquisa de satisfação;
	3.Avaliar se haverá aumento dos índices.
	Metas:
Realizar em média 25 (vinte e cinco), pós atendimentos semanais, totalizando 200 (duzentos), pós atendimentos mensais	
Responsável	
Cátia Angélica de Moraes	
Recurso:	
1.Relatório dos dados disponíveis no sistema Participa DF;	
2.Telefone;	

	3.Uma pessoa da equipe da Ouvidoria, que será treinada para realizar esse trabalho.
	Cronograma: As ações serão colocadas em prática no 1º semestre de 2023.
	Resultado esperado Esperamos alcançar um aumento no preenchimento da pesquisa de satisfação e conseqüentemente o aumento dos índices.
	Comunicação resultado: Será feita por meio da emissão de relatórios quantitativos, trimestrais e Painel Ouvidoria da Ouvidoria da NOVACAP.

PROJETO II:

IMPLANTAÇÃO BUSINESS INTELLIGENCE - DASHBOARDS	Objetivo: Gerenciar as demandas de Ouvidoria
	Justificativa Faz-se necessário o acompanhamento das manifestações dentro da Novacap, bem como o andamento do serviço solicitado. Neste sentido, o BI irá melhorar o gerenciamento do fluxo interno.
	Ações: 1. Reunião com a equipe de Informática para levantamento das necessidades; 2. Fornecimento dos dados disponíveis no Participa-DF; 3. Solicitação dos dados necessários do Participa-DF, à Ouvidoria Geral, os quais a Ouvidoria da NOVACAP não tem acesso em formato de planilha; 4. Estruturação dos dados para o trabalho de BI; 5. Acompanhamento da evolução da Estruturação; 6. Acompanhamento da evolução da Estruturação. 7. Aprovação do BI;9. 8. Recebimento do BI; 9. Apresentação às áreas interessadas; 10. Disponibilização.
	Metas:

Realizar uma reunião mensal com a equipe de informática, durante o processo de implementação do projeto, até sua disponibilização.

Disponibilizar relatório mensal às áreas executoras por meio de suas diretorias.

Responsável

Suzi Rose Alves de Oliveira

Recurso:

1. Equipe de Informática;
2. Dados disponíveis no Participa DF;
3. Dados disponibilizados pela OGDF.

Cronograma:

Out/2022 - Reunião com a equipe de Informática;
 Nov/2022 - Fornecimento dos dados disponíveis no Participa-DF;
 Dez/2022 - Solicitação dos dados à Ouvidoria Geral;
 Jan/2023 - Estruturação dos dados para o trabalho de BI.
 Fev/2023 - Aprovação do BI;
 Mar/2023 - Recebimento do BI;
 Abr/2023 - Apresentação às áreas interessadas;
 Mai/2023 - Disponibilização.

Resultado esperado

A expectativa é entregar relatórios com dados precisos para as áreas que executam operacionalmente os serviços propostos pela companhia, tais como, poda, roçagem, recolhimento de galhos, tapa buracos, manutenção de boca de lobos e galerias de águas pluviais, visando agilizar o atendimento e reduzir as vistorias recorrentes nestes setores.

Comunicação resultado:

O resultado será apresentado para as diretorias da NOVACAP com a abertura da Ouvidora e apresentação da Informática, o sistema será disponibilizado gradativamente às áreas envolvidas para haver uma depuração de dados necessários à cada área, bem como uma expansão às áreas que talvez possamos alcançar dentro e fora da NOVACAP

Atividades e Ações extra projetos para 2023

1. Atendimento presencial aos cidadãos;
2. Avaliação, triagem e acompanhamento de denúncias;
3. Reuniões periódicas (1ª semana de cada mês) com a equipe de Ouvidoria para avaliar os trabalhos e atendimentos, analisar os relatórios e propor novas ações dinâmicas no setor;
4. Reuniões com as áreas executoras, propostas pela OGDF e interna, para dar conformidades aos trabalhos;
5. Reunião de apresentação do Projeto BI com os gestores e áreas executoras;
6. Reunião com Equipe de Coordenação de e-SIC, da OGDF e áreas técnicas e executoras;
7. Aumentar a parceria com as ouvidorias seccionais;
8. Incentivo de capacitação da equipe, com cursos oferecidos pela Escola de Governo – Egov-DF;
9. Reuniões com gestores e áreas técnicas, sobre Plano de Ação e Relatórios;
10. Reunião sobre processos de contratos vigentes, exemplo: Lixo Verde e temas complexos;
11. Reuniões na OGDF, visando orientações gerais;
12. Reuniões com Auditoria Interna da NOVACAP, com vistas aos ajustes necessários a melhoria dos trabalhos internos e conseqüentemente melhoria aos serviços prestados ao cidadão;
13. Café da manhã (semanal), com a equipe de Apoio, que presta serviço à Ouvidoria.
14. Cursos, Relatórios de Ouvidoria, Assédio Moral no Serviço Público, dentre outros

Referências

1. Guia Prático para as Ouvidorias do GDF - <https://www.cg.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2022/12/Guia-Pratico-para-Ouvidorias-Publicas-2022.pdf>;
2. Plano de Ação OGDF 2022- <https://ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-ogdf-2022/>
3. Guia orientativo para elaboração do Plano de Ação - <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/12/Script-Plano-de-Acao-SIGO-DF-2022.pdf>
4. Plano de Ação SIGO-DF-2022 - <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/12/Plano-de-Acao-SIGO-DF-2022.pdf>
5. Legislação e Normativos:

LEI Nº 4.896, DE 31 DE JULHO DE 2012
LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.
Regimento Interno da NOVACAP 2019-2020 e outros.

**“DEIXANDO OS PROBLEMAS QUE PARA TRÁS FICARAM, PROSSIGAMOS PARA O ALVO”. (Felipenses 3:13-14)
E nosso alvo é sempre atender melhor!**